



Central de Atendimento: Gerência de Solicitações

Soluções da Requestia: as mais adotadas nas grandes corporações

Administrar o crescente volume de solicitações mantendo a satisfação dos clientes internos compatível com as pressões sobre custos tem se tornado um desafio para Centrais de Atendimento e CSCs.

Requestia Service Management é um conjunto de aplicações para o gerenciamento de serviços, com foco no autosserviço, acompanhamento do atendimento através de mecanismos de workflow. Permite a gestão de prazos e acordos de níveis de serviços (SLAs) e rateio ou repasse de custos.

Soluções da Requestia se destacam pelos resultados rápidos. São fáceis de instalar, agilizando o início das operações. Intuitivos para os usuários, reduzindo a tradicional resistência a adoção de ferramentas de gerenciamento de serviços. Projetados para oferecer rapidez de resposta mesmo em ambientes com restrição de infraestrutura.



Portal de Autoatendimento

Através de uma interface Web simples e intuitiva que facilita a adoção de estratégias de autoatendimento, as solicitações são feitas usando um cardápio de serviços, registradas e acompanhadas até sua resolução.



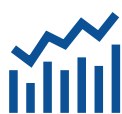
Portal de RH

Oferecer aos colaboradores e funcionários acesso fácil às interfaces de solicitações de férias, benefícios e resolução de dúvidas e problemas inerentes ao dia a dia do RH permite ganhos de performance entre os solucionadores destas áreas, que ficam focados em suas principais atividades.



Relatório de Despesas de Viagem (RDV)

Apontamento detalhado de despesas com viagens diretamente no formulário, de forma simples e rápida. Informa na hora o valor do reembolso ou saldo devedor, antes mesmo da abertura do chamado.



Métricas e Indicadores em um Dashboard

Volume de solicitações, cumprimento de acordos de níveis de serviços ou análise dos solicitantes mais frequentes estão disponíveis diretamente na interface do Requestia Service Management. Indicadores são apresentados em um dashboard construído para promover a gestão à vista.



Processos ITIL

Gerenciamento de Incidentes e Problemas, atendimento às Solicitações de Serviços e a Gestão de Mudanças utilizam os recursos de workflow e aprovação de fácil configuração.



Dispositivos Móveis

Através de dispositivos móveis, solicitações podem ser criadas e aprovadas, enquanto os solucionadores registram atividades mesmo fora do escritório.



Flexibilidade no Licenciamento

As soluções Requestia podem ser licenciadas no modelo tradicional e instaladas em sua própria rede corporativa (on-premises), ou ainda, adotadas no modelo SaaS, utilizando a infraestrutura da Amazon com baixo investimento inicial e garantia de segurança e alta disponibilidade da aplicação.